BlockTalk

INGLÊS PARA HOTELARIA / VOLUME 03

Inglês na prática

Garçons e garçonetes

Da chegada à mesa ao fechamento da conta.

12 missões para entender e atender.

I can take your order.

Para adultos falantes de português brasileiro

Frases úteis + diálogos + prática autônoma

VOCÊ CONSTRÓI. VOCÊ FALA.

CONSTRUA. RECOMBINE. FALE. / EDIÇÃO 01 / 2026

COMECE AQUI

Cada mesa é uma conversa.

Você acolhe, entende pedidos, confirma detalhes e acompanha a experiência. Vamos praticar isso em inglês.

Para quem é este volume

Para garçons e garçonetes de restaurantes de hotéis que atendem em inglês. Também pode apoiar quem trabalha em outros restaurantes. O ponto de partida é iniciante, com tradução e frases úteis; expressões profissionais mais longas entram como blocos completos.

O que você vai praticar

Receber a mesa, apresentar o cardápio, anotar bebidas e pratos, entender necessidades alimentares, conferir informações, acompanhar a refeição, comunicar imprevistos e fechar a conta. Os cenários e os valores são fictícios.

Uma sessão de 10 a 15 minutos

1. Construa: selecione três frases e entenda quando usá-las.

2. Escute: ouça o diálogo sem ler; depois confira o texto.

3. Recombine: troque um item, quantidade ou detalhe por vez.

4. Fale: responda à missão e grave-se no celular.

5. Confira: use as respostas e tente novamente com menos apoio.

Registre seu avanço

Com apoio: leio ou ouço o modelo. Em estabilização: consigo, mas hesito. Disponível: respondo e adapto uma informação sem ler. Os estados ajudam a escolher o que retomar; não certificam proficiência.

O JEITO BLOCKTALK

Confirme o detalhe que muda o pedido.

Would you like	orange juice	without ice?

Mantenha a pergunta e troque a bebida: orange juice ou apple juice. Depois troque a preferência: with ice ou without ice. Você recupera uma estrutura conhecida e ajusta a mensagem ao pedido.

MANTENHA	TROQUE	DIGA
Would you like	apple juice / without ice	Would you like apple juice without ice?
Would you like	orange juice / with ice	Would you like orange juice with ice?

Grupos de sentido, não cores de gramática

Rosa, amarelo e azul mostram segmentos úteis dentro da atividade. Um bloco pode ter várias palavras. Use as opções da mesma matriz e confira a concordância: one coffee, two coffees.

Entenda antes de agir

No ice, sauce on the side e not yet mudam o atendimento. Repita os detalhes para conferir. Ao falar sobre alergias, registre o alimento informado e consulte a equipe responsável; não transforme uma dúvida em garantia.

Abra o leitor para ouvir

BlockTalk_Hotelaria_Garcons_e_Garconetes_Leitor_com_Audio.html reúne 12 diálogos em duas vozes e 12 versões com pausas para repetir. As vozes são sintéticas, em inglês americano. O modo com pausas mantém a velocidade original das falas.

O PDF é para leitura e impressão. As 120 frases são apoio escrito; nem todas têm áudio individual. O leitor oferece tradução dos diálogos que pode ser ocultada.

SEU PERCURSO

Da chegada à conta

MISSÃO	SITUAÇÃO	PÁGINA
01	Receber e acomodar a mesa	5
02	Apresentar o cardápio e o prato do dia	8
03	Anotar bebidas e preferências	11
04	Anotar e conferir o pedido	14
05	Entender preferências e adaptações	18
06	Comunicar uma alergia à equipe	21
07	Servir o pedido correto	24
08	Acompanhar a mesa e retirar louça	27
09	Explicar demora ou indisponibilidade	31
10	Resolver divergências no atendimento	34
11	Oferecer sobremesa e café	37
12	Conferir a conta e receber	40

Revisões: páginas 17, 30 e 43. Cardápio e comanda: 44. Glossário: 45. Cartões de consulta: 46-47. Simulação final: 48-49. Respostas: 50-54. Plano de prática: 55. Créditos e referências: 56.

P = profissional de atendimento à mesa. H = hóspede ou cliente. Nomes, preços, pratos e condições são fictícios. As situações são independentes, salvo indicação expressa.

MISSÃO 01 / CONSTRUA

Receber e acomodar a mesa

Dar boas-vindas, confirmar reserva e número de pessoas e orientar a acomodação.

A situação

Duas pessoas chegam ao restaurante do hotel. Confira se há reserva e onde podem se sentar antes de conduzi-las à mesa.

10 frases para ter à mão

INGLÊS NATURAL	PORTUGUÊS NATURAL
Good evening. Welcome!	Boa noite. Sejam bem-vindos!
Do you have a reservation?	Vocês têm uma reserva?
What name is the reservation under?	Em que nome está a reserva?
How many people are in your party?	Quantas pessoas estão no grupo?
A table for two?	Uma mesa para duas pessoas?
Please follow me.	Por favor, me acompanhem.
Would this table be comfortable for you?	Esta mesa seria confortável para vocês?
Would you like a high chair?	Vocês gostariam de uma cadeira infantil?
I'll check whether that table is available.	Vou verificar se aquela mesa está disponível.
Here are your menus.	Aqui estão os cardápios de vocês.

Escolha três frases. Leia em voz alta, cubra o inglês e tente recuperá-las a partir da intenção em português.

MISSÃO 01 / ESCUTE E ENTENDA

A conversa em contexto

Áudio 01 no leitor. Ouça uma vez sem acompanhar o texto; depois confira.

P	Good evening. Welcome! Do you have a reservation?
H	Yes, under the name Costa.
P	A table for two?
H	That's right. Could we sit near the window?
P	I'll check whether that table is available.
H	Thank you.
P	It is available. Please follow me. Here are your menus.
H	Thank you. This is perfect.

Confira o que entendeu

1. Quantas pessoas estão no grupo?

2. A mesa perto da janela foi oferecida antes ou depois de verificar a disponibilidade?

Percepção auditiva: escute o detalhe

For two = para duas pessoas.

Near the window = perto da janela.

Available = disponível.

> Perceba o uso
>
> Party, neste contexto, significa grupo. A table for two é uma mesa para duas pessoas. Ofereça opções compatíveis com a disponibilidade e pergunte sobre conforto sem presumir necessidades.

Na segunda rodada, pause após a fala do cliente e responda antes de ouvir a profissional. As respostas comentadas estão no final do livro.

MISSÃO 01 / RECOMBINE E FALE

Sua vez de construir

1. Combine os blocos

Escolha uma opção de cada coluna, na ordem rosa, amarelo e azul. Forme duas frases diferentes; depois troque só um bloco.

Would you like	a table	near the window? inside? outside?

Would you like a table near the window?

Would you like a table outside?

2. Entenda antes de agir

“How many people are in your party?” pergunta:

A. Qual festa acontecerá no hotel.

B. Quantas pessoas estão no grupo.

C. Quantos quartos foram reservados.

3. Resolva a missão

Receba um grupo de três pessoas, pergunte se tem reserva e confirme a preferência por uma mesa interna. Você ainda precisa verificar a disponibilidade.

Confira sua atuação

- ☐ Confirmei reserva e tamanho do grupo.
- ☐ Entendi a preferência de lugar.
- ☐ Verifiquei antes de garantir uma mesa.

Marque seu estado: com apoio / em estabilização / disponível. Consulte o modelo apenas depois de tentar. Na próxima rodada, mude um item, horário ou quarto.

MISSÃO 02 / CONSTRUA

Apresentar o cardápio e o prato do dia

Descrever um prato e seus acompanhamentos e informar o preço do cenário.

A situação

No cardápio fictício, o prato do dia é frango grelhado com arroz e legumes no vapor por US$ 18. Os detalhes foram confirmados pela cozinha para esta simulação.

10 frases para ter à mão

INGLÊS NATURAL	PORTUGUÊS NATURAL
Would you like to hear today's special?	Você gostaria de conhecer o prato do dia?
Today's special is grilled chicken.	O prato do dia é frango grelhado.
It comes with rice and steamed vegetables.	Ele vem com arroz e legumes no vapor.
The sauce is served on the side.	O molho é servido à parte.
This dish is eighteen dollars.	Este prato custa dezoito dólares.
The side dish is included.	O acompanhamento está incluído.
Let me check the ingredients.	Deixe-me verificar os ingredientes.
I'll ask the kitchen for the details.	Vou pedir os detalhes à cozinha.
Would you like a few more minutes?	Você gostaria de mais alguns minutos?
Let me know when you're ready.	Me avise quando estiver pronto para pedir.

Escolha três frases. Leia em voz alta, cubra o inglês e tente recuperá-las a partir da intenção em português.

MISSÃO 02 / ESCUTE E ENTENDA

A conversa em contexto

Áudio 02 no leitor. Ouça uma vez sem acompanhar o texto; depois confira.

P	Would you like to hear today's special?
H	Yes, please.
P	It's grilled chicken with rice and steamed vegetables. It's eighteen dollars.
H	Is the side dish included?
P	Yes. The rice and vegetables are included.
H	What about the sauce?
P	In today's special, the sauce is served on the side.
H	Thank you. I'll have a look at the rest of the menu too.

Confira o que entendeu

1. Qual é o prato e o que está incluído no preço?

2. Onde o molho é servido?

Percepção auditiva: escute o detalhe

Comes with = vem acompanhado de.

On the side = à parte.

Included = incluído no preço informado.

> Perceba o uso
>
> Comes with indica acompanhamento. On the side significa à parte. As combinações são prática de linguagem, não receitas garantidas: descreva apenas ingredientes e acompanhamentos confirmados.

Na segunda rodada, pause após a fala do cliente e responda antes de ouvir a profissional. As respostas comentadas estão no final do livro.

MISSÃO 02 / RECOMBINE E FALE

Sua vez de construir

1. Combine os blocos

Escolha uma opção de cada coluna, na ordem rosa, amarelo e azul. Forme duas frases diferentes; depois troque só um bloco.

It comes with	rice and potatoes and	steamed vegetables. a side salad.

It comes with rice and steamed vegetables.

It comes with potatoes and a side salad.

2. Entenda antes de agir

“The sauce is served on the side.” Como vem o molho?

A. Misturado obrigatoriamente ao prato.

B. Sem ser servido.

C. Em recipiente ou porção à parte.

3. Resolva a missão

Em outro prato fictício, o peixe grelhado custa US$ 20 e vem com batatas e salada. Apresente o prato, o preço e os acompanhamentos.

Confira sua atuação

- ☐ Descrevi o prato com clareza.
- ☐ Separei prato e acompanhamentos.
- ☐ Informei o valor do cenário sem inventar inclusões.

Marque seu estado: com apoio / em estabilização / disponível. Consulte o modelo apenas depois de tentar. Na próxima rodada, mude um item, horário ou quarto.

MISSÃO 03 / CONSTRUA

Anotar bebidas e preferências

Confirmar bebida, quantidade, tamanho ou modo de servir quando forem relevantes.

A situação

Uma mesa pede água sem gás e um suco sem gelo. Confirme separadamente as bebidas e os detalhes.

10 frases para ter à mão

INGLÊS NATURAL	PORTUGUÊS NATURAL
What would you like to drink?	O que você gostaria de beber?
Still or sparkling water?	Água sem gás ou com gás?
Would you like a glass or a bottle?	Você gostaria de um copo ou uma garrafa?
With ice or without ice?	Com gelo ou sem gelo?
One bottle of still water?	Uma garrafa de água sem gás?
Would you like lemon with that?	Você gostaria de limão junto?
What size would you like?	Qual tamanho você gostaria?
Is that one drink or two?	É uma bebida ou são duas?
Let me repeat your drinks order.	Deixe-me repetir seu pedido de bebidas.
I'll bring your drinks shortly.	Vou trazer suas bebidas em breve.

Escolha três frases. Leia em voz alta, cubra o inglês e tente recuperá-las a partir da intenção em português.

MISSÃO 03 / ESCUTE E ENTENDA

A conversa em contexto

Áudio 03 no leitor. Ouça uma vez sem acompanhar o texto; depois confira.

P	What would you like to drink?
H	One bottle of still water and one orange juice, please.
P	Would you like ice in the orange juice?
H	No ice, please.
P	One bottle of still water and one orange juice without ice. Is that right?
H	Yes, that's right.
P	Thank you. I'll bring your drinks shortly.
H	Thank you.

Confira o que entendeu

1. Quais bebidas foram pedidas e em que quantidades?

2. Qual bebida deve vir sem gelo?

Percepção auditiva: escute o detalhe

Still / sparkling = sem gás / com gás.

No ice = sem gelo.

One bottle = uma garrafa.

> Perceba o uso
>
> Still water é água sem gás; sparkling water é com gás. Ice é gelo; iced descreve uma bebida gelada, como iced tea. Confirme recipientes e tamanhos oferecidos no estabelecimento.

Na segunda rodada, pause após a fala do cliente e responda antes de ouvir a profissional. As respostas comentadas estão no final do livro.

MISSÃO 03 / RECOMBINE E FALE

Sua vez de construir

1. Combine os blocos

Escolha uma opção de cada coluna, na ordem rosa, amarelo e azul. Forme duas frases diferentes; depois troque só um bloco.

Would you like	orange juice apple juice	with ice? without ice?

Would you like orange juice without ice?

Would you like apple juice with ice?

2. Entenda antes de agir

“One orange juice, no ice.” Qual registro corresponde?

A. 1 suco de laranja sem gelo.

B. 1 água com gás e gelo.

C. 2 sucos com gelo.

3. Resolva a missão

A mesa pede duas garrafas de água com gás e um suco de maçã sem gelo. Repita o pedido para confirmar.

Confira sua atuação

- ☐ Confirmei bebidas e quantidades.
- ☐ Distingui água com gás e sem gás.
- ☐ Associei a preferência à bebida correta.

Marque seu estado: com apoio / em estabilização / disponível. Consulte o modelo apenas depois de tentar. Na próxima rodada, mude um item, horário ou quarto.

MISSÃO 04 / CONSTRUA

Anotar e conferir o pedido

Relacionar cada prato à pessoa e confirmar acompanhamentos e observações.

A situação

Duas pessoas fazem o pedido. Uma quer frango com arroz; a outra quer massa com legumes. O molho do frango deve vir à parte.

10 frases para ter à mão

INGLÊS NATURAL	PORTUGUÊS NATURAL
Are you ready to order?	Vocês estão prontos para pedir?
What would you like for your main course?	O que você gostaria como prato principal?
Which side would you like?	Qual acompanhamento você gostaria?
Would you like rice or potatoes?	Você gostaria de arroz ou batatas?
One grilled chicken with rice?	Um frango grelhado com arroz?
And for you?	E para você?
Let me read your order back to you.	Deixe-me repetir seu pedido para conferir.
The sauce on the side. Is that right?	O molho à parte. É isso?
Have I got everything right?	Anotei tudo corretamente?
I'll send your order to the kitchen.	Vou enviar seu pedido à cozinha.

Escolha três frases. Leia em voz alta, cubra o inglês e tente recuperá-las a partir da intenção em português.

MISSÃO 04 / ESCUTE E ENTENDA

A conversa em contexto

Áudio 04 no leitor. Ouça uma vez sem acompanhar o texto; depois confira.

P	Are you ready to order?
H	Yes. One grilled chicken with rice and one vegetable pasta, please.
P	Certainly. Would you like the chicken sauce on the side?
H	Yes, please. The chicken is for me, and the pasta is for my partner.
P	One grilled chicken with rice, sauce on the side, and one vegetable pasta. Is that right?
H	Exactly.
P	Thank you. I'll send your order to the kitchen.
H	Thank you.

Confira o que entendeu

1. Quais são os dois pratos e para quem eles vão?

2. Qual observação acompanha o frango?

Percepção auditiva: escute o detalhe

For me = para mim.

For my partner = para a pessoa que me acompanha.

No extra sauce = sem molho extra.

> Perceba o uso
>
> Main course é o prato principal. Read the order back é repetir o pedido para conferir. Registre a observação no item correto e use a identificação de lugares adotada pela equipe.

Na segunda rodada, pause após a fala do cliente e responda antes de ouvir a profissional. As respostas comentadas estão no final do livro.

MISSÃO 04 / RECOMBINE E FALE

Sua vez de construir

1. Combine os blocos

Escolha uma opção de cada coluna, na ordem rosa, amarelo e azul. Forme duas frases diferentes; depois troque só um bloco.

One grilled chicken	with rice, with potatoes,	sauce on the side. no extra sauce.

One grilled chicken with rice, sauce on the side.

One grilled chicken with potatoes, no extra sauce.

2. Entenda antes de agir

A massa é para a pessoa do lugar 2. O molho à parte é do frango no lugar 1. Qual ação evita confusão?

A. Registrar o molho em todos os pratos.

B. Ligar cada observação ao prato e ao lugar corretos.

C. Omitir o lugar de entrega.

3. Resolva a missão

A pessoa no lugar 1 pede frango com batatas e molho à parte. A pessoa no lugar 2 pede massa com legumes. Repita o pedido e confira antes de encaminhar.

Confira sua atuação

- ☐ Liguei cada prato à pessoa certa.
- ☐ Mantive a observação no item correto.
- ☐ Confirmei o pedido antes de enviar.

Marque seu estado: com apoio / em estabilização / disponível. Consulte o modelo apenas depois de tentar. Na próxima rodada, mude um item, horário ou quarto.

RETRIEVAL CHECK / MISSÕES 01-04

Mesa, cardápio e pedido

Feche as páginas anteriores. Tente recuperar o que precisa sem procurar as frases.

1. Pergunte se o grupo tem reserva e confirme uma mesa para três.

2. Explique: frango com arroz; molho à parte.

3. Confirme: duas águas com gás e um suco de laranja sem gelo.

4. A observação de molho à parte pertence ao frango do lugar 1. Registre em inglês.

O que fazer depois

Compare com a página 54. Retome apenas os pontos em que precisou de ajuda. Depois de um intervalo, tente de novo com uma informação diferente.

MISSÃO 05 / CONSTRUA

Entender preferências e adaptações

Identificar o que a pessoa precisa evitar e verificar se uma adaptação é possível.

A situação

Um cliente vegetariano pergunta sobre o caldo da sopa de legumes. O nome do prato, sozinho, não informa todos os ingredientes da receita.

10 frases para ter à mão

INGLÊS NATURAL	PORTUGUÊS NATURAL
Do you have any food allergies or dietary requirements?	Você tem alguma alergia alimentar ou necessidade alimentar específica?
Which ingredients would you like us to check?	Quais ingredientes você gostaria que verificássemos?
Let me check the recipe with the kitchen.	Deixe-me conferir a receita com a cozinha.
Does that include the sauce?	Isso inclui o molho?
I'll ask whether the dish can be adapted.	Vou perguntar se o prato pode ser adaptado.
I haven't confirmed the substitution yet.	Ainda não confirmei a substituição.
The kitchen has confirmed that it contains chicken stock.	A cozinha confirmou que o prato contém caldo de frango.
Would you like us to check another dish?	Você gostaria que verificássemos outro prato?
I'll tell you if there is an extra charge.	Vou informar se houver cobrança adicional.
Thank you for explaining your requirements.	Obrigada por explicar suas necessidades.

Escolha três frases. Leia em voz alta, cubra o inglês e tente recuperá-las a partir da intenção em português.

MISSÃO 05 / ESCUTE E ENTENDA

A conversa em contexto

Áudio 05 no leitor. Ouça uma vez sem acompanhar o texto; depois confira.

P	Do you have any food allergies or dietary requirements?
H	I'm vegetarian. Does the vegetable soup contain chicken stock?
P	Let me check the recipe with the kitchen.
H	Thank you.
P	The kitchen has confirmed that this soup contains chicken stock.
H	I'll skip the soup. Could I have the mushroom pasta instead?
P	I'll check the ingredients in that dish before confirming your order.
H	Thank you. I appreciate that.

Confira o que entendeu

1. Por que o cliente decide não pedir a sopa?

2. A massa com cogumelos já foi confirmada?

Percepção auditiva: escute o detalhe

Vegetarian = vegetariano.

Chicken stock = caldo de frango.

Instead = em vez da opção anterior.

Perceba o uso

Registre a necessidade como a pessoa a descreve. Não transforme allergy em preferência nem suponha todos os ingredientes pelo nome do prato. Adaptação solicitada ainda precisa ser confirmada pela cozinha.

Na segunda rodada, pause após a fala do cliente e responda antes de ouvir a profissional. As respostas comentadas estão no final do livro.

MISSÃO 05 / RECOMBINE E FALE

Sua vez de construir

1. Combine os blocos

Escolha uma opção de cada coluna, na ordem rosa, amarelo e azul. Forme duas frases diferentes; depois troque só um bloco.

I can We can	check	the ingredients. the recipe. the substitution options.

I can check the ingredients.

We can check the substitution options.

2. Entenda antes de agir

O nome vegetable soup garante que a sopa seja vegetariana?

A. Não; confira os ingredientes da receita.

B. Sim; o nome basta.

C. Sim; basta retirar os pedaços visíveis de carne.

3. Resolva a missão

O cliente quer trocar o arroz por legumes. Você ainda não sabe se a cozinha pode fazer isso ou se haverá acréscimo. Responda sem garantir a troca nem o preço.

Confira sua atuação

- ☐ Registrei exatamente a necessidade informada.
- ☐ Consultei os detalhes da receita.
- ☐ Separei pedido de adaptação e adaptação confirmada.

Marque seu estado: com apoio / em estabilização / disponível. Consulte o modelo apenas depois de tentar. Na próxima rodada, mude um item, horário ou quarto.

MISSÃO 06 / CONSTRUA

Comunicar uma alergia à equipe

Registrar o alimento informado, consultar informações atualizadas e encaminhar ao responsável.

A situação

O cliente declara alergia a amendoim e pergunta sobre um molho. A conversa deve seguir o procedimento de alergênicos do estabelecimento, sem adivinhar ingredientes ou riscos de contato cruzado.

10 frases para ter à mão

INGLÊS NATURAL	PORTUGUÊS NATURAL
Thank you for telling me about your allergy.	Obrigada por me informar sobre sua alergia.
Which food do you need to avoid?	Qual alimento você precisa evitar?
You have a peanut allergy. Is that correct?	Você tem alergia a amendoim. Está correto?
I'll check our written allergen information.	Vou consultar nossas informações escritas sobre alergênicos.
I'll speak to the person responsible for allergen orders.	Vou falar com a pessoa responsável por pedidos com restrição de alergênicos.
I'll tell the kitchen about your allergy.	Vou informar à cozinha sobre sua alergia.
We need to check the risk of cross-contact too.	Também precisamos verificar o risco de contato cruzado.
I can't confirm whether this dish is suitable yet.	Ainda não posso confirmar se este prato é adequado.
I'll give you the confirmed information before you order.	Vou fornecer as informações confirmadas antes de você pedir.
Please wait while I check with the team.	Por favor, aguarde enquanto verifico com a equipe.

Escolha três frases. Leia em voz alta, cubra o inglês e tente recuperá-las a partir da intenção em português.

MISSÃO 06 / ESCUTE E ENTENDA

A conversa em contexto

Áudio 06 no leitor. Ouça uma vez sem acompanhar o texto; depois confira.

H	I have a peanut allergy. Does this sauce contain peanuts?
P	Thank you for telling me. I'll check our written allergen information and speak to the kitchen.
H	What about cross-contact during preparation?
P	We need to check that too. I can't confirm whether this dish is suitable yet.
H	Please let the kitchen know about my allergy.
P	I will. I'll also speak to the person responsible for allergen orders.
H	Thank you. I'll wait before choosing a dish.
P	Of course. I'll give you the confirmed information before you order.

Confira o que entendeu

1. Qual alergia foi declarada?

2. O prato já foi confirmado como adequado ao cliente?

Percepção auditiva: escute o detalhe

Peanut allergy = alergia a amendoim.

I can't confirm yet = ainda não posso confirmar.

Before you order = antes de pedir.

Perceba o uso

Peanuts = amendoins. Cross-contact é contato cruzado com alergênicos. Informações de ingredientes e de preparo precisam ser conferidas; não ofereça garantias baseadas em suposição. Esta missão treina comunicação, não substitui treinamento de segurança alimentar. Fontes: p. 56.

Na segunda rodada, pause após a fala do cliente e responda antes de ouvir a profissional. As respostas comentadas estão no final do livro.

MISSÃO 06 / RECOMBINE E FALE

Sua vez de construir

1. Combine os blocos

Escolha uma opção de cada coluna, na ordem rosa, amarelo e azul. Forme duas frases diferentes; depois troque só um bloco.

I will We will	check	the allergen information. the preparation process.

I will check the allergen information.

We will check the preparation process.

2. Entenda antes de agir

O cliente declara alergia a amendoim. Você ainda não verificou o molho. Qual resposta é apropriada?

A. It is probably safe.

B. Just try a little.

C. I'll check the allergen information and speak to the kitchen.

3. Resolva a missão

O cliente declara alergia a leite e pergunta sobre a sobremesa. Registre a alergia, diga que consultará as informações atualizadas e a equipe responsável e deixe claro que ainda não pode confirmar a adequação.

Confira sua atuação

- ☐ Repeti o alimento exato informado.
- ☐ Incluí a equipe responsável na verificação.
- ☐ Não dei uma garantia sem confirmação.

Marque seu estado: com apoio / em estabilização / disponível. Consulte o modelo apenas depois de tentar. Na próxima rodada, mude um item, horário ou quarto.

MISSÃO 07 / CONSTRUA

Servir o pedido correto

Conferir prato, pessoa e observações antes de concluir a entrega.

A situação

Os pratos chegam à mesa. Confirme a correspondência com o pedido e mantenha as observações registradas.

10 frases para ter à mão

INGLÊS NATURAL	PORTUGUÊS NATURAL
Here is your grilled chicken.	Aqui está seu frango grelhado.
The sauce is on the side.	O molho está à parte.
The vegetable pasta is for you. Is that right?	A massa com legumes é para você. É isso?
Let me confirm this is your order.	Deixe-me confirmar se este é seu pedido.
Please be careful. The plate is hot.	Por favor, cuidado. O prato está quente.
Is everything as you ordered?	Está tudo como vocês pediram?
I'll check that with the kitchen.	Vou verificar isso com a cozinha.
I'll bring the missing side dish.	Vou trazer o acompanhamento que falta.
Please let me know if you need anything else.	Por favor, me avise se precisar de mais alguma coisa.
Enjoy your meal!	Bom apetite!

Escolha três frases. Leia em voz alta, cubra o inglês e tente recuperá-las a partir da intenção em português.

MISSÃO 07 / ESCUTE E ENTENDA

A conversa em contexto

Áudio 07 no leitor. Ouça uma vez sem acompanhar o texto; depois confira.

P	Here is your grilled chicken. The sauce is on the side.
H	Thank you. The pasta is for my partner.
P	Of course. Here is the vegetable pasta. Please be careful. The plate is hot.
H	Thank you.
P	Is everything as you ordered?
H	Yes, it is.
P	Enjoy your meal! Please let me know if you need anything else.
H	Thank you.

Confira o que entendeu

1. Para quem vai a massa?

2. Qual aviso a profissional dá sobre o prato da massa?

Percepção auditiva: escute o detalhe

For my partner = para quem me acompanha.

The plate is hot = o prato está quente.

As you ordered = conforme o pedido.

> Perceba o uso
>
> Confirme as observações antes de entregar, especialmente em pedidos com restrições informadas. Se houver divergência de alergênico, não retire apenas o ingrediente visível e devolva o mesmo prato: interrompa a entrega e acione o responsável. Fontes: p. 56.

Na segunda rodada, pause após a fala do cliente e responda antes de ouvir a profissional. As respostas comentadas estão no final do livro.

MISSÃO 07 / RECOMBINE E FALE

Sua vez de construir

1. Combine os blocos

Escolha uma opção de cada coluna, na ordem rosa, amarelo e azul. Forme duas frases diferentes; depois troque só um bloco.

Here is	your	grilled chicken. vegetable pasta. side salad.

Here is your grilled chicken.

Here is your side salad.

2. Entenda antes de agir

Um pedido com alergia declarada chega com o ingrediente a evitar. O que faz?

A. Retira o ingrediente visível e entrega o mesmo prato.

B. Interrompe a entrega e aciona o procedimento de alergênicos.

C. Pede ao cliente que ignore o ingrediente.

3. Resolva a missão

Sirva uma massa para a pessoa do lugar 1 e um frango com molho à parte para a pessoa do lugar 2. Confirme a correspondência antes de encerrar a entrega.

Confira sua atuação

- ☐ Conferi o destino de cada prato.
- ☐ Mantive a observação do pedido.
- ☐ Avisei sobre uma condição relevante da entrega.

Marque seu estado: com apoio / em estabilização / disponível. Consulte o modelo apenas depois de tentar. Na próxima rodada, mude um item, horário ou quarto.

MISSÃO 08 / CONSTRUA

Acompanhar a mesa e retirar louça

Perguntar se falta algo e pedir autorização antes de retirar um item.

A situação

Você volta à mesa para acompanhar o atendimento. Uma pessoa ainda está comendo; outra terminou e pede que o prato seja retirado.

10 frases para ter à mão

INGLÊS NATURAL	PORTUGUÊS NATURAL
How is everything?	Como está tudo?
Is there anything else you need?	Vocês precisam de mais alguma coisa?
Would you like some more water?	Você gostaria de mais água?
Could I bring you another napkin?	Posso trazer outro guardanapo?
May I clear this plate?	Posso retirar este prato?
Are you still enjoying your meal?	Você ainda está comendo?
Of course. Take your time.	Claro. Fique à vontade, sem pressa.
I'll leave this here for now.	Vou deixar isto aqui por enquanto.
Would you like a clean fork?	Você gostaria de um garfo limpo?
I'll be right back.	Já volto.

Escolha três frases. Leia em voz alta, cubra o inglês e tente recuperá-las a partir da intenção em português.

MISSÃO 08 / ESCUTE E ENTENDA

A conversa em contexto

Áudio 08 no leitor. Ouça uma vez sem acompanhar o texto; depois confira.

P	How is everything?
H	Very good, thank you. Could we have two more napkins?
P	Of course. May I clear this plate?
H	Not yet. I'm still working on it.
P	No problem. I'll leave it here for now.
H	You can take the empty plate next to it, though.
P	This empty plate? Certainly. I'll bring your napkins.
H	Thank you.

Confira o que entendeu

1. Qual prato não deve ser retirado?

2. O que foi pedido além da retirada de um prato vazio?

Percepção auditiva: escute o detalhe

Not yet = ainda não.

Empty plate = prato vazio.

Two more napkins = mais dois guardanapos.

> Perceba o uso
>
> I'm still working on it, em uma refeição, pode significar “ainda estou comendo”. Not yet = ainda não. Confirme o item indicado e evite interromper repetidamente a conversa da mesa.

Na segunda rodada, pause após a fala do cliente e responda antes de ouvir a profissional. As respostas comentadas estão no final do livro.

MISSÃO 08 / RECOMBINE E FALE

Sua vez de construir

1. Combine os blocos

Escolha uma opção de cada coluna, na ordem rosa, amarelo e azul. Forme duas frases diferentes; depois troque só um bloco.

May I Can I	clear	this plate? these glasses? this bowl?

May I clear this plate?

Can I clear these glasses?

2. Entenda antes de agir

À pergunta “May I clear this plate?”, a pessoa responde “Not yet.” Você deve:

A. Deixar o prato por enquanto.

B. Retirar imediatamente.

C. Entender que ela quer outra refeição.

3. Resolva a missão

Peça autorização para retirar um prato. A pessoa diz “Not yet.” Responda respeitando o tempo dela e ofereça outro guardanapo.

Confira sua atuação

- ☐ Pedi autorização para retirar o item.
- ☐ Entendi a recusa temporária.
- ☐ Respeitei o ritmo da refeição.

Marque seu estado: com apoio / em estabilização / disponível. Consulte o modelo apenas depois de tentar. Na próxima rodada, mude um item, horário ou quarto.

RETRIEVAL CHECK / MISSÕES 05-08

Necessidades, entrega e atenção

Feche as páginas anteriores. Tente recuperar o que precisa sem procurar as frases.

1. O cliente vegetariano pergunta sobre o caldo de uma sopa. Você não sabe a receita. Responda.

2. Há alergia declarada e informação incompleta. Você pode dizer que o prato é adequado?

3. Um pedido com alergia vem com o ingrediente a evitar. Basta retirá-lo?

4. A pessoa diz “I’m still working on it” sobre o prato. Interprete e responda.

O que fazer depois

Compare com a página 54. Retome apenas os pontos em que precisou de ajuda. Depois de um intervalo, tente de novo com uma informação diferente.

MISSÃO 09 / CONSTRUA

Explicar demora ou indisponibilidade

Dar uma atualização verdadeira e consultar alternativas antes de mudar o pedido.

A situação

A cozinha informa que um prato acabou. Você precisa voltar à mesa, explicar a situação e confirmar o que a pessoa deseja fazer.

10 frases para ter à mão

INGLÊS NATURAL	PORTUGUÊS NATURAL
I'm sorry for the wait.	Desculpe pela espera.
I'll check on your order.	Vou verificar como está seu pedido.
That dish is no longer available tonight.	Esse prato não está mais disponível esta noite.
Let me explain the available options.	Deixe-me explicar as opções disponíveis.
Would you like to choose something else?	Você gostaria de escolher outra coisa?
I'll check the estimated waiting time.	Vou verificar o tempo estimado de espera.
I don't have a confirmed estimate yet.	Ainda não tenho uma estimativa confirmada.
Would you prefer to wait or change your order?	Você prefere esperar ou alterar seu pedido?
I haven't changed your order.	Não alterei seu pedido.
I'll update you as soon as I know.	Vou atualizar você assim que eu souber.

Escolha três frases. Leia em voz alta, cubra o inglês e tente recuperá-las a partir da intenção em português.

MISSÃO 09 / ESCUTE E ENTENDA

A conversa em contexto

Áudio 09 no leitor. Ouça uma vez sem acompanhar o texto; depois confira.

P	I'm sorry. The grilled fish is no longer available tonight.
H	What else can I choose?
P	I'll confirm the available options with the kitchen.
H	Could I have the grilled chicken instead?
P	I'll check availability and the estimated waiting time.
H	Please let me know before you change my order.
P	Of course. I haven't changed your order. I'll update you as soon as I know.
H	Thank you.

Confira o que entendeu

1. Qual prato acabou?

2. O pedido já foi trocado por frango?

Percepção auditiva: escute o detalhe

No longer available = não está mais disponível.

Instead = no lugar da opção anterior.

Before you change = antes de alterar.

> Perceba o uso
>
> Estimated waiting time é uma previsão, não uma garantia. No longer available significa que a opção deixou de estar disponível. Confirme a decisão da pessoa antes de substituir o prato.

Na segunda rodada, pause após a fala do cliente e responda antes de ouvir a profissional. As respostas comentadas estão no final do livro.

MISSÃO 09 / RECOMBINE E FALE

Sua vez de construir

1. Combine os blocos

Escolha uma opção de cada coluna, na ordem rosa, amarelo e azul. Forme duas frases diferentes; depois troque só um bloco.

I can We can	check	the waiting time. the available options. your order.

I can check the waiting time.

We can check the available options.

2. Entenda antes de agir

“Please let me know before you change my order.” O cliente quer:

A. Que a troca seja feita sem explicação.

B. Cancelar todos os itens imediatamente.

C. Receber a informação antes de decidir pela mudança.

3. Resolva a missão

A massa acabou. O cliente considera trocar por frango, mas quer saber preço e espera antes. Diga que verificará os detalhes e que nada foi alterado.

Confira sua atuação

- ☐ Expliquei a indisponibilidade claramente.
- ☐ Evitei inventar uma previsão.
- ☐ Mantive a decisão de mudança com o cliente.

Marque seu estado: com apoio / em estabilização / disponível. Consulte o modelo apenas depois de tentar. Na próxima rodada, mude um item, horário ou quarto.

MISSÃO 10 / CONSTRUA

Resolver divergências no atendimento

Reconhecer um problema, confirmar a diferença e encaminhar a correção.

A situação

O cliente pediu frango com arroz, mas recebeu batatas. Confirme o registro e comunique a correção possível sem discutir ou inventar prazos.

10 frases para ter à mão

INGLÊS NATURAL	PORTUGUÊS NATURAL
I'm sorry about that.	Sinto muito por isso.
Could you tell me what's wrong?	Pode me dizer o que está errado?
You ordered rice, not potatoes. Is that right?	Você pediu arroz, não batatas. É isso?
Let me check the order record.	Deixe-me verificar o registro do pedido.
May I take this back to the kitchen?	Posso levar isto de volta à cozinha?
I'll speak to my supervisor.	Vou falar com a minha supervisão.
I'll confirm how we can correct this.	Vou confirmar como podemos corrigir isso.
I don't have a replacement time yet.	Ainda não tenho um prazo para a substituição.
Thank you for your patience.	Obrigada pela paciência.
I'll come back with an update.	Vou voltar com uma atualização.

Escolha três frases. Leia em voz alta, cubra o inglês e tente recuperá-las a partir da intenção em português.

MISSÃO 10 / ESCUTE E ENTENDA

A conversa em contexto

Áudio 10 no leitor. Ouça uma vez sem acompanhar o texto; depois confira.

H	Excuse me. I ordered rice, but this came with potatoes.
P	I'm sorry about that. Let me check the order record.
H	Thank you. I'd like the rice I ordered.
P	Of course. I'll confirm how we can correct this with the kitchen.
H	How long will it take?
P	I don't have a replacement time yet. I'll come back with an update.
H	All right.
P	Thank you for your patience.

Confira o que entendeu

1. Qual é a diferença entre pedido e entrega?

2. A profissional promete um prazo exato de correção?

Percepção auditiva: escute o detalhe

Ordered = pediu.

Came with = veio acompanhado de.

Replacement = substituição.

> Perceba o uso
>
> Diferencie o que a pessoa relata do que foi verificado no registro. Se a divergência envolver alergênicos, acione o procedimento específico; não trate como simples troca de acompanhamento. Veja a missão 06.

Na segunda rodada, pause após a fala do cliente e responda antes de ouvir a profissional. As respostas comentadas estão no final do livro.

MISSÃO 10 / RECOMBINE E FALE

Sua vez de construir

1. Combine os blocos

Escolha uma opção de cada coluna, na ordem rosa, amarelo e azul. Forme duas frases diferentes; depois troque só um bloco.

Let me	check confirm	your original order. the replacement time.

Let me check your original order.

Let me confirm the replacement time.

2. Entenda antes de agir

O cliente pediu arroz e recebeu batatas. Qual é um próximo passo adequado?

A. Dizer que a diferença não importa.

B. Conferir o pedido e confirmar a correção com a cozinha.

C. Prometer um prazo que você não conhece.

3. Resolva a missão

O cliente diz que a sopa está fria. Reconheça o transtorno, peça autorização para levá-la à cozinha e diga que vai confirmar a solução e o tempo de retorno.

Confira sua atuação

- ☐ Reconheci o problema sem discutir.
- ☐ Confirmei o próximo passo com o cliente.
- ☐ Não prometi uma solução ou prazo não verificados.

Marque seu estado: com apoio / em estabilização / disponível. Consulte o modelo apenas depois de tentar. Na próxima rodada, mude um item, horário ou quarto.

MISSÃO 11 / CONSTRUA

Oferecer sobremesa e café

Apresentar opções com clareza, confirmar detalhes e respeitar uma recusa.

A situação

A refeição principal terminou. Ofereça o cardápio de sobremesas ou uma bebida, sem presumir que a pessoa deseja continuar consumindo.

10 frases para ter à mão

INGLÊS NATURAL	PORTUGUÊS NATURAL
Would you like to see the dessert menu?	Você gostaria de ver o cardápio de sobremesas?
Would you like coffee or tea?	Você gostaria de café ou chá?
Regular or decaf?	Com cafeína ou descafeinado?
Would you like milk with your coffee?	Você gostaria de leite com o café?
Would you like one dessert or two?	Você gostaria de uma sobremesa ou duas?
The chocolate dessert is six dollars.	A sobremesa de chocolate custa seis dólares.
I'll check the ingredients before confirming.	Vou verificar os ingredientes antes de confirmar.
Would you like two spoons?	Você gostaria de duas colheres?
Of course. I'll bring the check.	Claro. Vou trazer a conta.
Thank you. I'll give you a moment.	Obrigada. Vou dar um momento para vocês.

Escolha três frases. Leia em voz alta, cubra o inglês e tente recuperá-las a partir da intenção em português.

MISSÃO 11 / ESCUTE E ENTENDA

A conversa em contexto

Áudio 11 no leitor. Ouça uma vez sem acompanhar o texto; depois confira.

P	Would you like to see the dessert menu?
H	No dessert, thank you. Just coffee.
P	Regular or decaf?
H	One decaf coffee, please.
P	Would you like milk with that?
H	No, black, please.
P	One black decaf coffee. Is that right?
H	Yes. And the check when you have a moment, please.

Confira o que entendeu

1. O cliente pediu sobremesa?

2. Como deve vir o café?

Percepção auditiva: escute o detalhe

Just coffee = só café.

Decaf = descafeinado.

Black = sem leite, neste contexto.

> Perceba o uso
>
> Com one, use coffee no singular; com two, coffees. Black coffee indica café sem leite. Se precisar, pergunte sobre açúcar separadamente. Respeite no dessert e não transforme uma oferta em pedido confirmado.

Na segunda rodada, pause após a fala do cliente e responda antes de ouvir a profissional. As respostas comentadas estão no final do livro.

MISSÃO 11 / RECOMBINE E FALE

Sua vez de construir

1. Combine os blocos

Escolha uma opção de cada coluna, na ordem rosa, amarelo e azul. Forme duas frases diferentes; depois troque só um bloco.

Would you like	two three	decaf coffees? regular coffees?

Would you like two decaf coffees?

Would you like three regular coffees?

2. Entenda antes de agir

“One black decaf coffee.” O que está definido?

A. Com leite e açúcar.

B. Com leite e sem cafeína.

C. Um café descafeinado sem leite; açúcar não foi especificado.

3. Resolva a missão

O cliente recusa sobremesa e pede dois cafés descafeinados, sem leite. Confirme e responda ao pedido de trazer a conta.

Confira sua atuação

- ☐ Respeitei a recusa de sobremesa.
- ☐ Confirmei quantidade e tipo de café.
- ☐ Não presumi a preferência por açúcar.

Marque seu estado: com apoio / em estabilização / disponível. Consulte o modelo apenas depois de tentar. Na próxima rodada, mude um item, horário ou quarto.

MISSÃO 12 / CONSTRUA

Conferir a conta e receber

Explicar o total, verificar uma divisão e acompanhar o resultado do pagamento.

A situação

Cenário fictício: a conta totaliza US$ 40, com todos os tributos e cobranças aplicáveis já incluídos. O estabelecimento permite duas parcelas iguais de US$ 20. Não há acréscimos neste exercício.

10 frases para ter à mão

INGLÊS NATURAL	PORTUGUÊS NATURAL
Here is your check.	Aqui está sua conta.
The total is forty dollars.	O total é de quarenta dólares.
Would you like to split the check?	Vocês gostariam de dividir a conta?
Would you like to split it equally?	Vocês gostariam de dividir em partes iguais?
That would be twenty dollars each.	Seriam vinte dólares para cada pessoa.
How would you like to pay?	Como vocês gostariam de pagar?
Please check the amount on the screen.	Por favor, confira o valor na tela.
The first payment has been approved.	O primeiro pagamento foi aprovado.
I'll check whether room charges are available.	Vou verificar se é possível lançar na conta do quarto.
Would you like a receipt?	Você gostaria de um recibo?

Escolha três frases. Leia em voz alta, cubra o inglês e tente recuperá-las a partir da intenção em português.

MISSÃO 12 / ESCUTE E ENTENDA

A conversa em contexto

Áudio 12 no leitor. Ouça uma vez sem acompanhar o texto; depois confira.

P	Here is your check. The total is forty dollars.
H	Could we split it equally between the two of us?
P	Certainly. That would be twenty dollars each.
H	We'd both like to pay by card.
P	Please check the amount on the screen for the first payment.
H	Has that payment been approved?
P	Yes, the first payment has been approved. Now we can process the second payment.
H	Thank you. We'd like receipts for both payments, please.

Confira o que entendeu

1. Qual é o total e quanto cabe a cada pessoa?

2. Os dois pagamentos já estão confirmados na conversa?

Percepção auditiva: escute o detalhe

Split equally = dividir em partes iguais.

Each = para cada pessoa.

First payment = primeiro pagamento.

> Perceba o uso
>
> Check é comum no inglês americano para conta de restaurante; bill também é usado. Divisão, taxa de serviço, gorjeta e cobrança no quarto dependem das condições reais. Para lançar no quarto, siga a verificação do hotel; saber o número não autoriza o lançamento.

Na segunda rodada, pause após a fala do cliente e responda antes de ouvir a profissional. As respostas comentadas estão no final do livro.

MISSÃO 12 / RECOMBINE E FALE

Sua vez de construir

1. Combine os blocos

Escolha uma opção de cada coluna, na ordem rosa, amarelo e azul. Forme duas frases diferentes; depois troque só um bloco.

The total The remaining balance	is	twenty dollars. forty dollars.

The total is forty dollars.

The remaining balance is twenty dollars.

2. Entenda antes de agir

Conta de US$ 40 dividida igualmente entre duas pessoas. Quanto cabe a cada uma?

A. US$ 20.

B. US$ 40.

C. US$ 80.

3. Resolva a missão

Em outro cenário, a conta é de US$ 38 e pode ser dividida igualmente entre duas pessoas. Informe US$ 19 para cada uma. O cliente pergunta se pode lançar no quarto; diga que vai verificar a possibilidade e o procedimento.

Confira sua atuação

- ☐ Conferi total e divisão.
- ☐ Distingui pagamento aprovado e pagamento pendente.
- ☐ Verifiquei condições antes de oferecer cobrança no quarto.

Marque seu estado: com apoio / em estabilização / disponível. Consulte o modelo apenas depois de tentar. Na próxima rodada, mude um item, horário ou quarto.

RETRIEVAL CHECK / MISSÕES 09-12

Imprevistos e fechamento

Feche as páginas anteriores. Tente recuperar o que precisa sem procurar as frases.

1. A opção acabou e o cliente ainda não autorizou uma substituição. Diga o estado do pedido.

2. O acompanhamento está errado. Diga que vai conferir o registro.

3. Confirme dois cafés descafeinados sem leite.

4. Conta fictícia de US$ 38 dividida igualmente entre duas pessoas. Informe cada parcela.

O que fazer depois

Compare com a página 54. Retome apenas os pontos em que precisou de ajuda. Depois de um intervalo, tente de novo com uma informação diferente.

LABORATÓRIO DE PEDIDOS

Do cardápio à comanda

Valores fictícios em dólares. Neste exercício, os preços já incluem tributos e não há outras cobranças.

ITEM DO CARDÁPIO	PREÇO
Grilled chicken with rice	US$ 18
Vegetable pasta	US$ 16
Bottled still water	US$ 3
Chocolate dessert	US$ 6

Pedido da mesa 6

LUGAR / ITEM	PEDIDO	OBSERVAÇÃO
Lugar 1	1 grilled chicken with rice	Sauce on the side
Lugar 2	1 vegetable pasta	Sem adaptação solicitada
Bebidas da mesa	2 bottled still waters	Sem outros itens

O cardápio de preços não informa uma composição completa nem serve como matriz de alergênicos. Para dúvidas sobre ingredientes e preparo, consulte a informação apropriada.

Confira antes de responder

1. Repita o pedido em inglês, ligando a observação ao prato correto.
2. Qual é o total da conta, usando somente os itens pedidos?
3. Se a divisão igual em duas partes for permitida, quanto cabe a cada pessoa?

Confira depois de tentar

One grilled chicken with rice, sauce on the side; one vegetable pasta; two bottles of still water. Total: eighteen plus sixteen plus six equals forty dollars. Split equally: twenty dollars each.

GLOSSÁRIO DE APOIO

Mesa, cozinha e conta

INGLÊS	PORTUGUÊS	INGLÊS	PORTUGUÊS
menu	cardápio	allergy	alergia
reservation	reserva	allergen information	informações sobre alergênicos
party	grupo de clientes	cross-contact	contato cruzado com alergênicos
main course	prato principal	peanut	amendoim
side dish	acompanhamento	stock	caldo culinário
starter / appetizer	entrada	napkin	guardanapo
grilled	grelhado	fork	garfo
steamed	cozido no vapor	spoon	colher
sauce	molho	plate	prato
on the side	à parte	bowl	tigela
still water	água sem gás	decaf	descafeinado
sparkling water	água com gás	check / bill	conta
without ice	sem gelo	receipt	recibo / comprovante
dietary requirements	necessidades alimentares	split equally	dividir igualmente

Palavras pequenas, decisões diferentes

EXPRESSÃO	SENTIDO NO ATENDIMENTO
with / without	com / sem
on the side / included	à parte / incluído
not yet / already	ainda não / já
each / total	para cada pessoa / total

Starter e appetizer podem se referir à entrada. Para evitar ambiguidades de menu entre países, use main course para prato principal. Check e bill são usados para conta de restaurante.

CARTÕES DE CONSULTA / 1

Receber, anotar e conferir

Receber

Good evening. Do you have a reservation?
Boa noite. Vocês têm uma reserva?

Confirmar o grupo

A table for three?
Uma mesa para três pessoas?

Oferecer o cardápio

Here are your menus. Let me know when you're ready.
Aqui estão os cardápios. Me avisem quando estiverem prontos.

Confirmar bebidas

Still or sparkling water? With or without ice?
Água sem gás ou com gás? Com gelo ou sem gelo?

Conferir o pedido

Let me read your order back to you.
Deixe-me repetir seu pedido para conferir.

Verificar ingredientes

Let me check the recipe with the kitchen.
Deixe-me conferir a receita com a cozinha.

CARTÕES DE CONSULTA / 2

Acompanhar e concluir

Alergia informada

I'll check the written allergen information and speak to the kitchen.
Vou consultar as informações escritas sobre alergênicos e falar com a cozinha.

Informação ainda não confirmada

I can't confirm whether this dish is suitable yet.
Ainda não posso confirmar se este prato é adequado.

Pedir licença para retirar

May I clear this plate?
Posso retirar este prato?

Acompanhar uma demora

I'll check on your order and come back with an update.
Vou verificar seu pedido e voltar com uma atualização.

Oferecer café

Would you like coffee or tea?
Você gostaria de café ou chá?

Conferir a divisão

Would you like to split the check equally?
Vocês gostariam de dividir a conta igualmente?

MISSÃO FINAL / 1

Uma mesa, muitas decisões

Grave sua resposta antes de abrir o gabarito. As três primeiras situações treinam chegada, pedido e verificação de informação.

Chegada | Duas pessoas

Dê boas-vindas, pergunte se há reserva e confirme a preferência por uma mesa interna. A disponibilidade ainda será consultada.

Pedido | Lugares 1 e 2

Lugar 1: frango com arroz e molho à parte. Lugar 2: massa com legumes. Bebidas: duas águas sem gás. Repita para conferir.

Informação essencial | Alergia declarada

Outro cliente declara alergia a leite e pergunta sobre um molho. Você ainda não verificou. Confirme o alimento e encaminhe a consulta sem garantir adequação.

Critério essencial

Confirme item, pessoa e observação. Quando a informação estiver incompleta, peça esclarecimento ou consulte a fonte correta antes de concluir.

MISSÃO FINAL / 2

Dê continuidade ao atendimento

Durante o serviço | Alteração ainda não decidida

O peixe acabou. O cliente considera frango, mas quer saber preço e espera antes. Comunique o que verificará e preserve a decisão.

Final da refeição | Café

O cliente recusa sobremesa e pede um café descafeinado sem leite e a conta. Confirme.

Pagamento | Exercício independente

A conta fictícia é US$ 40, já com todas as cobranças aplicáveis. Ela pode ser dividida igualmente em duas partes. Informe a parcela e peça a conferência na tela.

Confira sua atuação

- ☐ Entendi o que o cliente pediu ou recusou.
- ☐ Associei cada observação ao item correto.
- ☐ Consultei informações que ainda não estavam confirmadas.
- ☐ Não alterei o pedido sem confirmar a decisão do cliente.
- ☐ Conferi o valor e o estado de cada pagamento.

Os modelos estão na página 54. Outras respostas podem funcionar se mantiverem a intenção e os limites do cenário.

RESPOSTAS COMENTADAS

Missões 01 a 03

01. Receber e acomodar a mesa

Conversa: 1) Duas pessoas. 2) Depois. Primeiro a profissional verifica e só então confirma que a mesa está disponível.

Entenda antes de agir: B. Party, no atendimento de restaurante, pode significar o grupo de clientes.

Missão oral - uma resposta possível:

Good evening. Do you have a reservation? A table for three?

Would you like a table inside? I'll check whether one is available.

Blocos: os modelos da página de prática são possibilidades. Outras combinações da mesma matriz funcionam quando correspondem ao cenário.

02. Apresentar o cardápio e o prato do dia

Conversa: 1) Frango grelhado com arroz e legumes no vapor, por US$ 18 no cenário. 2) À parte.

Entenda antes de agir: C. On the side indica que o molho vem separado. Não significa que ele está ausente da receita de todos os componentes.

Missão oral - uma resposta possível:

The grilled fish is twenty dollars.

It comes with potatoes and a side salad.

Blocos: os modelos da página de prática são possibilidades. Outras combinações da mesma matriz funcionam quando correspondem ao cenário.

03. Anotar bebidas e preferências

Conversa: 1) Uma garrafa de água sem gás e um suco de laranja. 2) O suco de laranja.

Entenda antes de agir: A. No ice modifica o suco pedido. Confirme item, quantidade e preferência juntos.

Missão oral - uma resposta possível:

Two bottles of sparkling water and one apple juice without ice. Is that right?

Blocos: os modelos da página de prática são possibilidades. Outras combinações da mesma matriz funcionam quando correspondem ao cenário.

RESPOSTAS COMENTADAS

Missões 04 a 06

04. Anotar e conferir o pedido

Conversa: 1) Frango com arroz para quem fala; massa com legumes para a pessoa que o acompanha. 2) Molho à parte.

Entenda antes de agir: B. A observação precisa acompanhar o item correto, e a equipe deve saber a quem ele será servido.

Missão oral - uma resposta possível:

For seat one: grilled chicken with potatoes, sauce on the side.

For seat two: vegetable pasta. Have I got everything right?

Blocos: os modelos da página de prática são possibilidades. Outras combinações da mesma matriz funcionam quando correspondem ao cenário.

05. Entender preferências e adaptações

Conversa: 1) Porque a cozinha informou que a sopa contém caldo de frango, e o cliente é vegetariano. 2) Ainda não. A profissional vai verificar os ingredientes antes de confirmar o pedido.

Entenda antes de agir: A. O nome comercial não descreve necessariamente todos os ingredientes, como o caldo usado na preparação.

Missão oral - uma resposta possível:

I'll ask whether the dish can be adapted.

I haven't confirmed the substitution yet. I'll tell you if there is an extra charge.

Blocos: os modelos da página de prática são possibilidades. Outras combinações da mesma matriz funcionam quando correspondem ao cenário.

06. Comunicar uma alergia à equipe

Conversa: 1) Alergia a amendoim. 2) Não. Ingredientes e risco de contato cruzado ainda serão verificados e comunicados.

Entenda antes de agir: C. Consulte informações atualizadas e a equipe responsável; não ofereça segurança com base em suposição.

Missão oral - uma resposta possível:

You have a milk allergy. Is that correct?

I'll check the written allergen information and speak to the person responsible for allergen orders. I can't confirm whether this dessert is suitable yet.

Blocos: os modelos da página de prática são possibilidades. Outras combinações da mesma matriz funcionam quando correspondem ao cenário.

RESPOSTAS COMENTADAS

Missões 07 a 09

07. Servir o pedido correto

Conversa: 1) Para a pessoa que acompanha o cliente que está falando. 2) O prato está quente.

Entenda antes de agir: B. Retirar o ingrediente visível não resolve o contato que pode ter ocorrido. Siga o procedimento com a equipe responsável.

Missão oral - uma resposta possível:

The vegetable pasta is for seat one. Is that right?

Here is your grilled chicken, with the sauce on the side. Enjoy your meal!

Blocos: os modelos da página de prática são possibilidades. Outras combinações da mesma matriz funcionam quando correspondem ao cenário.

08. Acompanhar a mesa e retirar louça

Conversa: 1) O prato que a profissional apontou primeiro, porque a pessoa ainda está comendo. 2) Dois guardanapos extras.

Entenda antes de agir: A. Not yet significa ainda não; respeite o tempo da pessoa.

Missão oral - uma resposta possível:

May I clear this plate?

Of course. Take your time. Could I bring you another napkin?

Blocos: os modelos da página de prática são possibilidades. Outras combinações da mesma matriz funcionam quando correspondem ao cenário.

09. Explicar demora ou indisponibilidade

Conversa: 1) O peixe grelhado. 2) Não. A profissional vai verificar e informar antes de alterar o pedido.

Entenda antes de agir: C. A consulta sobre outra opção não é confirmação automática da substituição.

Missão oral - uma resposta possível:

I'll check the price and the estimated waiting time.

I haven't changed your order. I'll explain the options before you decide.

Blocos: os modelos da página de prática são possibilidades. Outras combinações da mesma matriz funcionam quando correspondem ao cenário.

RESPOSTAS COMENTADAS

Missões 10 a 12

10. Resolver divergências no atendimento

Conversa: 1) O pedido era arroz, mas o prato veio com batatas. 2) Não. Ela vai verificar a correção e retornar com uma atualização.

Entenda antes de agir: B. Reconheça a diferença, confira o registro e comunique a ação possível sem inventar prazo.

Missão oral - uma resposta possível:

I'm sorry about that. May I take this back to the kitchen?

I'll confirm how we can correct this and check the replacement time.

Blocos: os modelos da página de prática são possibilidades. Outras combinações da mesma matriz funcionam quando correspondem ao cenário.

11. Oferecer sobremesa e café

Conversa: 1) Não. Ele recusou sobremesa e pediu apenas café. 2) Descafeinado e sem leite. Black coffee significa café sem leite; a frase não define açúcar.

Entenda antes de agir: C. Black descreve ausência de leite; decaf, descafeinado. Pergunte sobre açúcar se necessário.

Missão oral - uma resposta possível:

Two black decaf coffees. Is that right?

Of course. I'll bring the check.

Blocos: os modelos da página de prática são possibilidades. Outras combinações da mesma matriz funcionam quando correspondem ao cenário.

12. Conferir a conta e receber

Conversa: 1) US$ 40 no total, divididos em duas partes de US$ 20. 2) Não. Apenas o primeiro está confirmado. O segundo ainda será processado.

Entenda antes de agir: A. 40 ÷ 2 = 20. O cenário já informa um total final sem acréscimos.

Missão oral - uma resposta possível:

The total is thirty-eight dollars. That would be nineteen dollars each.

I'll check whether room charges are available and follow our verification procedure.

Blocos: os modelos da página de prática são possibilidades. Outras combinações da mesma matriz funcionam quando correspondem ao cenário.

RESPOSTAS / REVISÕES E MISSÃO FINAL

Confira e tente outra vez

Revisão após a missão 04

1. Do you have a reservation? A table for three?
2. Grilled chicken with rice, sauce on the side.
3. Two sparkling waters and one orange juice without ice. Is that right?
4. Seat one: grilled chicken, sauce on the side.

Revisão após a missão 08

1. Let me check the recipe with the kitchen.
2. Não. I can't confirm whether this dish is suitable yet.
3. Não. Interrompa a entrega e acione o procedimento de alergênicos com a equipe responsável.
4. Ela ainda está comendo. Of course. Take your time.

Revisão após a missão 12

1. I haven't changed your order.
2. Let me check the order record.
3. Two black decaf coffees. Is that right?
4. That would be nineteen dollars each.

Atendimento completo: modelos de resposta

1. Good evening. Welcome! Do you have a reservation? A table for two, inside? I'll check availability.
2. For seat one: grilled chicken with rice, sauce on the side. For seat two: vegetable pasta. And two still waters. Have I got everything right?
3. You have a milk allergy. Is that correct? I'll check the written allergen information and speak to the person responsible for allergen orders. I can't confirm whether this sauce is suitable yet.
4. I'll check the price and the estimated waiting time. I haven't changed your order. I'll update you before you decide.
5. One black decaf coffee. Is that right? Of course. I'll bring the check.
6. The total is forty dollars. That would be twenty dollars each. Please check the amount on the screen.

SEU PLANO DE PRÁTICA

Uma situação por vez

Pratique uma missão por sessão ou retome a mesma por alguns dias. Faça as revisões após as missões 04, 08 e 12. Volte às palavras que mudam uma decisão: without, not yet, each e as quantidades.

MISSÃO	DATA	COM APOIO	EM ESTABILIZAÇÃO	DISPONÍVEL
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				

Minha próxima mesa

Uma situação em que quero me comunicar melhor:

Três blocos que quero recuperar sem ler:

Data da próxima tentativa: _____

CRÉDITOS E REFERÊNCIAS

BlockTalk | Inglês para Hotelaria

Volume 03: garçons e garçonetes

Autoria editorial: BlockTalk. Edição 01, novembro de 2026. Material para adultos falantes de português brasileiro. Tipografia: Lexend e Montserrat. Áudios sintéticos: duas vozes públicas do HeyGen Voice.

A entrega reúne 56 páginas, 12 missões, 120 frases, 12 diálogos e 24 faixas, além de revisões, comanda de treino, glossário, cartões e respostas. O PDF é para leitura; o HTML inclui áudio e prática interativa. Se a prévia não tocar, baixe o leitor e abra no navegador.

Escopo do material

Os cenários, receitas descritas, preços e condições são fictícios. Este volume ensina comunicação; não substitui treinamento de segurança alimentar ou os procedimentos do estabelecimento. Não certifica um nível CEFR nem promete fluência ou emprego.

Referências para comunicação sobre alergênicos

Consultadas em 13/11/2026. As referências orientaram a consulta a informação atualizada, a comunicação com a cozinha e a resposta a divergências. São fontes britânicas, usadas como apoio editorial; suas exigências legais não são apresentadas como universais.

FSA: Allergen Information for Non-Prepacked Foods Best Practice

https://www.gov.uk/government/publications/allergen-information-for-non-prepacked-foods-best-practice/allergen-information-for-non-prepacked-foods-best-practice

FSA: Allergen guidance for food businesses

https://www.gov.uk/government/publications/allergen-guidance-for-food-businesses

Food Standards Scotland: Food allergies and intolerances

https://www.foodstandards.gov.scot/consumer-advice/food-safety/food-allergies/food-allergies-and-intolerances

Roteiros originais, gravações, arquivos MP3, dados de edição e relatórios técnicos acompanham o projeto editável.